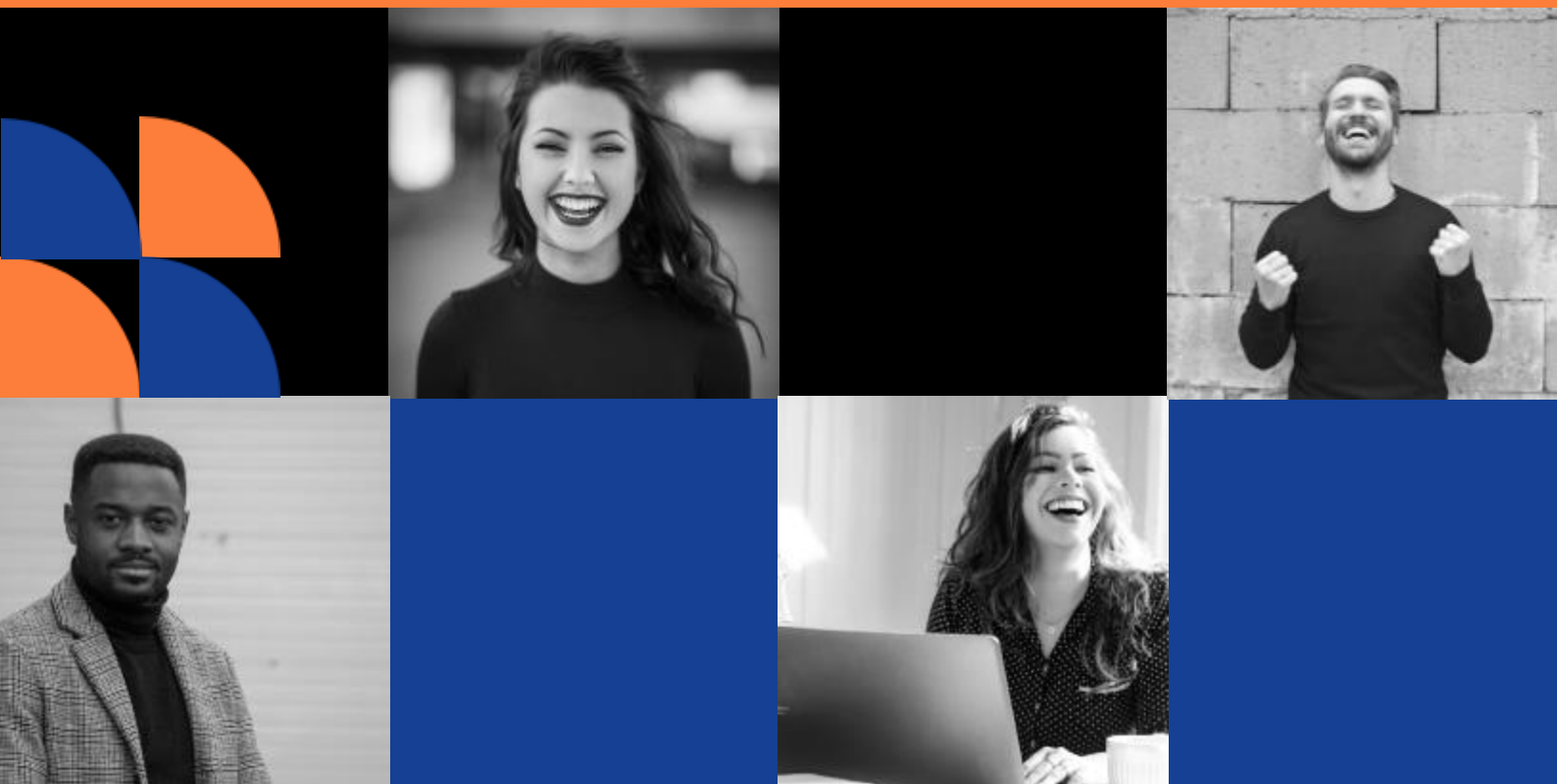


Mon Métier

d'Agent/Agente logistique



Agent/Agente logistique



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous contribuez activement au bon fonctionnement de l'entité et de son activité. Vous participez à la gestion courante de l'activité dans une démarche d'efficacité et de qualité du service rendu. Vous êtes en charge d'assurer des travaux simples de production et de maintenance dans le respect des règles de sécurité et des procédures.

Vous prenez part à l'évolution des pratiques dans une démarche d'amélioration continue, et apportez une aide efficace à l'équipe dans ses activités.

VOS RESPONSABILITÉS

- Assurer un accueil de qualité, renseigner et orienter vers les personnes compétentes
- Traiter et suivre les opérations dans le respect des procédures internes
- S'assurer de la cohérence et de l'exhaustivité des informations transmises pour fiabiliser le traitement des opérations
- Travailler en équipe et agir en proximité avec les services internes dans son domaine d'activité
- Transmettre à son responsable les informations relatives à ses activités
- Renseigner les outils dédiés
- Etre en soutien quotidien de l'équipe au service de la gestion courante de l'activité
- Se former en permanence pour développer les compétences et développer l'efficacité du service apporté

Votre parcours pour y parvenir :

Vos opportunités depuis ce métier : Logistique, Exploitation, Service clients





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Achats et logistique	Achats Logistiques	Apprendre à apprendre
Gestion	Durabilité	Être acteur du collectif
Support	Langues	Être centré client
Travail en équipe	Middle & Back Office	Être proactif
	Qualité	Être responsable
	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Agent/Agente logistique



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Achats et logistique	<ul style="list-style-type: none">• Réceptionner et comprendre les demandes, prioriser et orienter vers les interlocuteurs compétents• Traiter les travaux confiés dans le respect des règles, procédures et délais en vigueur• Utiliser les outils adaptés et rendre compte avec efficacité et bon sens
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre et intégrer l'information pour garantir la qualité de service et le traitement des tâches à effectuer• Gérer les informations et orienter vers les interlocuteurs compétents• Rendre compte avec efficacité et bon sens, utiliser les outils adaptés
Support	<ul style="list-style-type: none">• Apporter une aide efficace à la bonne gestion et au fonctionnement de l'entité• Répondre aux demandes courantes dans le respect des procédures et des bonnes pratiques• Prendre part aux améliorations, contribuer à la qualité et l'efficacité du service, rendre compte et alerter si besoin
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources nécessaires si besoin, apporter son aide et garantir la qualité du support• Partager l'information et contribuer à sa qualité auprès des interlocuteurs concernés• Interagir dans l'équipe, être en proximité au quotidien et assurer le lien de qualité entre les différents services et prestataires

Agent/Agente logistique

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Achats Logistiques	• Approvisionnements	Gestion des Stocks
	• Pilotage Logistique	Gestion des Approvisionnements Systèmes de pilotage de la chaîne logistique
Durabilité	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & Back Office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Outils et procédures de gestion	Outils de gestion Procédures de gestion
Qualité	• Pilotage Qualité	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
Sécurité	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	• Service Sécurité Site	



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je suis conscient des tendances et des évolutions dans mon domaine• Je mets en œuvre les moyens à ma disposition pour tenir à jour mes connaissances et mes compétences
<p>Être acteur du collectif</p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'ai conscience d'évoluer dans un collectif• Je connais mon rôle et celui de chacun au sein du groupe
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'ai une bonne qualité d'écoute• J'identifie les besoins exprimés
<p>Être proactif</p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème. Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Je fais preuve d'initiative dans les tâches quotidiennes"• J'identifie les problèmes et trouve des solutions pour les résoudre• Je prends en compte les résultats attendus avant de prendre des décisions



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Être responsable</p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je suis consciencieux dans mon travail• J'intègre le fait d'évoluer dans une organisation
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues. Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'accepte les changements mineurs dans les tâches quotidiennes• Je m'adapte aux nouvelles demandes de manière proactive• Je suis ouvert aux nouvelles idées et perspectives
<p>Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Je suis disposé à aborder de nouvelles informations "• Je pose des questions pour avoir une compréhension du sujet
<p>Porter nos valeurs</p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur - et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est une entreprise à mission et qu'elle porte des valeurs mutualistes
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais écouter• Je sais comprendre un message• Je sais communiquer les éléments essentiels